

Having difficulty paying your water charges? CROATIAN

Imate problema s plaćanjem vaših računa za vodu?

trebate pomoć da biste razumjeli ovu brošuru?

Ovu brošuru možete dobiti na slijedećim jezicima:

- Kineskom (tradicionalnom)
- Talijanskom
- Vijetnamskom
- Arapskom
- Perzijskom
- Francuskom
- Somalijskom
- Hrvatskom
- Španjolskom
- Indonezijskom

Molim vas nazovite nas na **13 13 85** ako želite kopiju brošure. Ako jezik koji vam je potreban nije ponuđen, mi vam možemo organizirati besplatnu uslugu službe prevođenja (Translating and Interpreter Service).

Imamo alternativne oblike prezentacije ovih informacija za stranke sa posebnim potrebama. Molim vas nazovite nas na **13 13 85** da bi to zatražili.

razumijemo ako je ponekad teško platiti račune na vrijeme

Zbog toga imamo asortiman fleksibilnih mogućnosti plaćanja koje mogu biti usklađene sa vašim potrebama.

Ako radimo zajedno, pronaći ćemo rješenje.

teško vam je zatražiti pomoć?

Naši predstavnici za korisničke usluge (Customer Service Representatives) i voditelji slučaja (Case Managers) su izučeni da budu osjetljivi na vaše probleme i da vam pružaju podršku.

Možete imati povjerenje u našu ekipu da će uvijek odgovoriti na vaš upit u povjerenju, pošteno i sa suosjećanjem.

imate problema sa plaćanjem?

Mi ćemo vam pristupiti senzitivno i posebno za svaki pojedini slučaj.

Vi imate pravo da:

- Dobijete informacije i savjet u vezi različitih mogućnosti plaćanja i metoda plaćanja koje su vam dostupne.
- Besplatno preusmjerite vaš račun na treću osobu ili na alternativnu poštansku adresu.
- Besplatno dobijete uslugu tumača.
- Besplatno dobijete informacije prezentirane u drugačijem formatu ako to zatražite.
- Dobijete informacije o ekonomičnom korištenju vode koje bi vam mogle pomoći u smanjenju budućeg korištenja vode.
- Dobijete informacije o popustima i programima za financijsku pomoć koje daje vlada npr. Program dodjele za pomoć plaćanja komunalnih troškova (Hardship Utility Grant Scheme).
- Dobijete informacije o našim pravilima u slučaju financijskih poteškoća (Financial Hardship Policy) i o programu za pomoć sa troškovima za vodu (Water Assist Scheme).
- Izaberete jedan od različitih načina plaćanja u skladu sa vašom situacijom i vašom mogućnošću plaćanja.
- Dobijete pismo kojim se potvrđuje dogovoreni način plaćanja. To pismo biti će vam poslano najkasnije dva radna dana nakon što je dogovor postignut.
- Ponovo pregovarate iznos vaše otplate ako se vaša situacija promijeni.
- Dobijete besplatni neovisan savjet. Dok ste u procesu primanja savjeta bilo kakav postupak nadoknade biti će obustavljen sve dok se ne postigne dogovor o načinu plaćanja.
- Budete zaštićeni od postupka nadoknade i troškova vezanih za postupak nadoknade u slučaju kada pristanete na prikladan način plaćanja i pridržavate se tog dogovora. Također je moguće da dobijete pravo na smanjenje kamata.
- Da budete pismeno obavješteni da će se postupak nadoknade nastaviti u slučaju da se ne pridržavate dogovora o plaćanju.

što vi morate učiniti

- Stupiti u kontakt sa nama čim počnete osjećati da imate financijske probleme.
- Složiti se sa prikladnim načinom plaćanja i držati se tog dogovora.
- Obavijestiti nas čim se nešto promijeni u vašoj situaciji.
- Ako imate problema ispuniti uvjete dogovora, morate zatražiti od nas da se dogovor promijeni.
- Morate kontaktirati financijskog savjetnika ili odgovarajuću organizaciju za predstavljanje korisnika ako mi to od vas zatražimo. Ova usluga je besplatna i omogućiti će vam da razgovarate o svojoj situaciji u povjerenju.

dali ste registrirani za popust?

Ako imate mirovinsku (Pensioner) ili državnu karticu za popust (State Concession Card), državnu zdravstvenu karticu za starije osobe (Commonwealth Seniors Health Card) sa karticom za starije osobe Zapadne Australije (WA Seniors Card), ili karticu za starije osobe Zapadne Australije (WA Seniors Card) moguće je da ćete imati pravo na popust.

Molimo vas posjetite naš website na www.watercorporation.com.au ili nas nazovite na **1300 659 951** da bi ste se registrirali.

dali ste vi komercijalna stranka?

Mi razumijemo da komercijalne stranke ponekad imaju problema sa priljevom gotovine. Ako ste vi u takvoj situaciji, molimo vas da nam se javite što prije.

Možete zatražiti:

- Odgodu plaćanja u toku kratkog vremenskog perioda.
- Plan otplate sa prihvatljivim uvjetima i rokovima.

dali ste vi stanar?

Ako ste vi stanar i imate financijske poteškoće trebate obavijestiti vašeg agenta ili vlasnika što je prije moguće. Vaš agent ili vlasnik nas može kontaktirati da dogovori prihvatljiv način plaćanja u vaše ime. Smanjenje kamata je također moguće.

Mi vam također možemo ponuditi pomoć i informacije na koji način možete koristiti vodu pametnije (Waterwise).

dali ste vi vlasnik imanja koje iznajmljujete?

Vlasnicima imanja, ovisno o njihovom zahtjevu, mi nudimo uslugu slanja računa agentu ili stanaru.

To međutim nema nikakvog utjecaja na vašu obavezu plaćanja računa. Neovisno o tome kome smo poslali račun, ako račun nije plaćen u roku, mi ćemo započeti sa postupkom nadoknade.

Ako imate problema s plaćanjem računa molim vas kontaktirajte nas da bi dogovorili primjeren način plaćanja. Smanjenje kamata je također moguće.

što su financijske poteškoće?

Financijske poteškoće su opisane kao teškoće pojedinaca ili obitelji u plaćanju normalnih troškova svakodnevnog života kao npr. hranu, zajam za kuću, račun za struju isl.

Ako će vas plaćanje računa za vodu spriječiti da platite svoje osnovne troškove svakodnevnog života, možete se smatrati osobom sa financijskim poteškoćama.

Za neke korisnike to će biti privremena situacija zbog:

- Nepredvidivog hitnog slučaja
- Privremenog smanjenja prihoda
- Iznenadne promjene životne situacije

Za druge, ta situacija može biti dugoročna. To se može odnositi na ljude sa niskim ili fiksnim prihodima kojima će biti potrebna stalna pomoć.

Naša pravila u slučaju financijskih teškoća (**Financial Hardship Policy**) možete naći na www.watercorporation.com.au ili nas nazovite na **13 13 85** i zatražite da vam pošaljemo kopiju.

ako imate financijskih poteškoća

Uz opsežnu podršku koju vam nudimo u ovoj brošuri možemo vam još ponuditi:

- Isplatu bez kamata ako pristanete na dogovor i držite se dogovora.
- Plan otplate koji će vam omogućiti da otplaćujete dug i u isto vrijeme počnete plaćati predviđene buduće pristojbe u regularnim obrocima.

već otplaćujete dug ali još uvijek ga ne možete otplatiti?

- Mogli bi biti podobni za naš plan za pomoć plaćanja vode (**Water Assist Scheme**). Podesan za korisnike sa financijskim poteškoćama kojima je potreban veći nivo pomoći, ovaj plan pomaže korisnicima da smanje dug na nivo na kojem ga budu mogli vraćati, uvođenjem poticajnih mjera.
- Ovisno o vašoj individualnoj situaciji, mi vas možemo poslati da dobijete stručni savjet u za vas besplatnu savjetničku službu. Radit ćemo zajedno da bi procijenili dali vi imate pravo na ovaj plan.

Željeli bismo čuti vaše mišljenje

Mi vas ohrabujemo da nam date povratnu informaciju. Na taj način mi ćemo osigurati da su usluge koje nudimo našim korisnicima koji imaju financijskih poteškoća fer i da vam pružamo podršku.

Ako nam želite dati povratnu informaciju ili vam treba više informacija, molimo vas, kontaktirajte nas.

kako da nas kontaktirate

Upiti u vezi računa (8.00 ujutro do 5.00 popodne u toku radnog tjedna)
Nazovite nas na **13 13 85**

TTY (Telefonska pisaća mašina za korisnike oštećenog sluha ili sa problemima u govoru)
Nazovite nas na **13 36 77**

Da vam organiziramo tumača
Nazovite nas na **13 13 85**

Ove informacije mogu se dobiti u alternativnom obliku ako to zatražite.

Email
customer@watercorporation.com.au

Poštanska adresa:
Water Corporation,
Locked Bag 2
Osborne Park Delivery Centre
WA 6916

www.watercorporation.com.au

ISBN 1740434927

Studen 2008

Štampano na ekološki prihvatljivom papiru